文教産業常任委員会行政視察報告書

鳥羽市議会議長　浜口 一利　様

文教産業常任委員長　尾﨑　幹

視察月日

平成30年7月5日（木）～7月6日（金）

視察先及び視察目的

7月5日（木）　岐阜県高山市

インバウンド等観光の取り組みについて先進事例を学ぶため

7月6日（金）　岐阜県飛騨市

飛騨市長の取り組みについて（飛騨市ファンクラブ等）

及びインバウンド等観光の取り組みについて先進事例を学ぶため

説明者

高山市　海外戦略部　丸山　永二　部長

飛騨市　都竹 淳也　市長

参加委員

委員長　　尾﨑幹　　副委員長　河村孝

委員　　片岡直博　山本哲也　木下順一　中世古泉　世古安秀

成果・所感

○高山市・飛騨市の観光の取り組み

行政単独ではなく、街全体が連携して取り組んでいると感じた。高山市が今目指しているところと鳥羽市が今取り組むべきことは違うので、まずは「伊勢志摩エリア」として目標を決めるべきである。

飛騨市の考えを鳥羽市に置き換えると伊勢市や志摩市が儲かれば、鳥羽市から伊勢市や志摩市に働きに行っている人の住民税も上がるのではないか。伊勢市や志摩市が有名になることで鳥羽市にも人が流れてくるので、人が来てからのコンテンツではなく、人が来るためのコンテンツの精査が必要だと考える。

○飛騨市長の取り組み

PDCA サイクル「検証」の重要性

飛騨市の PDCA サイクル

仮説 → 実行

↑ ↓

改善 ← 検証

「失敗が次につながる（改善方法も考える）」という市長と職員と議員の共有認識がある。

○民間との連携

現在の職員数、財政でいくつも展開しても活動が浅くなってしまうのではないか。飛騨市のファンクラブのようにターゲットをしぼってセールスを行うべきである。ターゲットをしぼるという点ではインバウンドにもつながる考えだと感じた。観光の取り組みが企業誘致や移住・定住にもつながっており、戦略が非常に大切であると考える。

平成 30 年 7 月 5 日（木）　岐阜県高山市

平成 30 年 7 月 6 日（金）　岐阜県飛騨市

報告者　尾﨑 幹

高山市の取り組みについて

・平成15年に観光立国宣言を行い、高山市の国際化がスタートして国際化を進める為、国際交流の取り組みを重視し海外10カ国の都市と交流（姉妹・経済・観光・友好）を深めて行く、取り組みと同時に受入体制の整備に入る、（1）ビジットジャパン案内所の設置・誘導案内の整備　（2）外国人観光客受入マニュアル・外国語パンフレット・散歩マップ・促進事業補助金など作成、（3）無線LAN・消費税免税制度（4）通訳ガイドの育成、確保、次に海外へのPR・ホームページ・旅行博・海外事務所パンフレット設置・誘致プロモーション・ミシュランへの取り組みなど海外戦略に政策として取り組む、同時に民間事業者の取り組みも行う・物品の販売促進・地元民間事業者の取り組みを並行して取り組み、官民連携での国際化が進む。

未来の為に市長として・職員として・市民として・民間事業者として連携することで共有認識のもと英語教育の一環として欧米系の方に案内をしたり、コミュニケーションをとる授業を行っているところなど、進んだ取り組みを進めています。海外戦略部が共有して、未来の為に出来ることを全力で、最前線に立って一緒に汗をかき、後世に伝えるべきものは守り、他の自治体とは、競争かつ「共創」の姿勢で、高山市全体で取り組んでいるように感じることができ、鳥羽市も他の自治体に打ち勝つために、努力することが必要だと感じました。

飛騨市の取り組みについて

観光の取り組みについては、飛騨市に関連するような市町と協働で国づくりを行っている、三重県伊賀市のくみひもなど各県の市町との連携も盛んに行われている。又、アニメ映画「君の名は。」が偶然のヒットとなり、聖地巡礼の場所として成功しております。同時に小さなまちづくり応援事業の助成金など地域資源づくり・掘り起こしを創設する事で市民意識が高まり、市民一人、一人が飛騨市発展のチャンスと捉えています。（飛騨市内の飲食店、三件の店主さんの声）今年度からは、市民と市長の意見交換会をはじめ、様々な場で寄せられた意見、議会からの提案を最大限に取り入れるとともに、これまで進めてきた「元気で、あんきな、誇りの持てるふるさと飛騨市」の実現に向けて前進しているところです。市長は主要事業一覧表を作り、誰が見ても一目で分かる資料を作成しております。

市長の取り組みは鳥羽市長の取り組みとは、正反対のように感じ取れた。

第一に市の総合計画など必要ないという考え方をお持ちである市長だと思います。型破りな市長ではないか、その型破りな市長を良い市長・信頼できる市長・飛騨市を発展させることができる市長と思う市民が多いのではないかと思わざるを得ないような、言葉を市民の方々から伺いました。
又、「飛騨市ファン増大計画」については、ファンクラブ制度による楽天との連携は、今後も飛騨市ファンを増やし世界で認知されて行くのではないかと感じました。
今回、飛騨市長の取り組みを伺うことが出来た事は、鳥羽市との温度差・考え方・市民意識・未来の市長のあり方・市外の方々に対する意識、取り組みを改めて考えさせられました。

最後に7月5日、6日の視察に参加していただいた委員の皆さま、高山市様、飛騨市様におかれましては、災害（大雨警報や特別警報発令）の中視察を受けて頂いた事に対して、お礼申し上げます。

報告者　河村孝

高山市
高山市のインバウンド政策は30年かけてここまで来た。
人口や予算の規模が違うので単純に本市に置き換える事は出来ないが見習うべき点はたくさんあったように思う。
その中でも特筆するべきはトップセールスである。高山市の訪日外国人の割合は1位台湾2位香港3位中国4位タイである。単純に人口が多いのなら中国が1位のはずだが台湾、香港が上位という事はトップセールスの成果だと思う。
二つ目にマーケティングがしっかりしている事である。
口コミやアンケートなどで外国人のニーズをしっかりと把握していたその情報を民間としっかり共有しているところが素晴らしい。本市も見習うべきである。しかし、一年や二年で成果が出るものではなく五年、十年はかかるだろう。今からでも遅くはない、本市も本気でインバウンド対策に力を入れるべきだろう。

飛騨市
災害対策でお忙しい中、市長自ら視察対応していただいた。大変申し訳なく感謝の気持ちで一杯だった。
とにかく飛騨市長の話は楽しくてワクワクした。
インバウンド関連では隣にインバウンドの巨人、高山市がある、そことどうやって連携していくかに重きをおいていた。周辺市町と連携して広域でインバウンド政策を考えていた。
行政のあり方についても本来なら市民に対して公平、平等でなければならないが飛騨市はやる気のある民間人や企業を積極的に応援していた。そうやって成功事例を先に作りそれを又次の人が真似をする。それが全体に波及して地域の活性化につなげるというようなサイクルが出来つつある。素晴らしい。又他の市民に対しても常に門扉を開きチャレンジをする機会を平等に与えているとの事だった。
次に感心したのは市長自らが、失敗を恐れない事である。
良いと思う事は先ずチャレンジしてみる、それでダメな部分が見つかれば修正していくそれでも失敗した時は謝る。実に単純でシンプルな考え方である。それをリーダー自らが率先してやるので職員はやらざるを得ない。本当のリーダーの姿だと感じた。何人かの街の人たちの意見を聞いたが全員が市長を褒めていた。市長が変わってから街の雰囲気も変わったとの事だった。これからの飛騨市はますます注目である。

報告者　片岡直博
・高山市の挑戦と題して、海外戦略部の丸山永二氏の熱心な説明があり、特に感じた事は海外との交流推進と海外の交流都市が多い事と受け入体制の整備がすばらしい事。 ・次に飛騨市長（都竹淳也氏）の熱心なお話の中で、飛騨市は過疎先進地ですと宣言し、人口減や高齢化を受け入れて行政運営策を立てている事。 以上を考察と致します。今後の議会活動の一助としたいと思います。

報告者　山本哲也

・高山市
高山市海外戦略部より市の取り組みについての説明を受けました。
年間の外国人宿泊客は51.3万人と鳥羽市の約10倍。
担当者の「高山の世界でのプレゼンス（存在感）を上げる」という言葉に納得しました。
そのための様々な取り組みのスケールの大きさに鳥羽市との差を感じ、トップランナーたる理由を知ることができたように思います。
全てを鳥羽市に取り入れることはできませんが、鳥羽なりにできることもあるのでその辺を提案し実行していければと思います。

・飛騨市
災害対策本部の会議終了を待って都竹市長に対応していただきました。
市長の発想力、実行力にただただ驚かされるばかり。
内容もですが、明るく、楽しそうにシャキシャキと飛騨市の取り組みについて話される市長がものすごく印象的でした。
課題に対して仮説→実行→検証→仕組化というサイクル。実行して問題があれば改善すればいい。実行するための現場主義。大事なのはそこで何を感じとり、どう解決してくかの発想力と実行力。都竹市長の話を聞いて改めてそう強く感じました。
人口減少については正面から受け止め減るのが前提でどういったまちをつくるか。総合計画等にしばられずいまやるべきことをやる。SNSの活用や人気（ひとけ）の重要性。収入の構造の話も聞いていて大変面白かったです。市民からの評判がよいのも納得できました。

報告者　木下順一

７月５日（高山市）、６日（飛騨市）の所感

高山市〈インバウンド対策について〉
高山市でも、人口は 13 年で 8000 人減少していて、高齢化率も多くの地方自治体同様に上昇しているが、それ以上に外国人旅行者を増加させている。それは、早くから海外へ目を向けられ、国際化や国際交流を計られ、長期にわたって地道な努力を続けて来られたことが、外国人旅行者の増加に繋がっていると感じた。
海外への PR として観光ホームページの多言語化（11 言語）や公衆無線 LAN によるインターネット接続で 7 日間無料にして、登録すると観光、緊急情報などを発信して、滞在中の観光スポットや災害時の情報を一斉配信して、外国人旅行者の楽しみや安心して観光してもらうように配慮されている。
また、ユーチューバーやインフルエンサーなどを、うまく使い巻き込みながら、観光に行ってみたいと思わせる仕掛けづくりが、上手く噛み合っている。
高山市の優れているところは、海外戦略のように外国人旅行者を待つのではなく、引き寄せる、獲得しに行くといった積極的な観光政策にあるように感じた。

飛騨市　〈都竹市長〉
よその資源も自分のところの物にして、飛騨市の観光パンフレットに近隣の観光スポットや資源を載せ、「よその物も自分のもの」としている。
楽天と連携して、飛騨市ファンクラブ事業にしても、使うふるさと納税サイト、耕作放棄地利用やドローンの活用など一体的に効率よく、飛騨ファンを増加させると共に行政全般に渡り視点の違った発想で、より市民の近くで寄添い、行政を進められていると感じました。
また、今まで経験していない、人口減少社会のモデルを作っていくと言われていたのも印象的だった。
見習う点などが多くあり、近年にない良い視察地でした。

視察報告書　中世古泉

岐阜県高山市インバウンドなど観光の状況と飛騨市の市長の取り組みについて

・高山市の取組については、外国人をお客様としており今からの展開は、中国、ベトナム、マレーシア、インドネシア、タイなど、アジア地域を中心に海外のお客様を主に考えているとの説明がありました。そして、民間事業者との連携が必須である。
ニーズやトレンドを把握し、時代の変化に即応。広域的な取組が必要である等の高山市の活動の内容を知りました。
鳥羽市とは、異なる取組かなと思いました。
現状を見れば高山市様の方向性は、良いのではないかと思います。
海外との交流も多く、受入の体制も十分できていると思います。

・飛騨市の取組については、市長の考え方、発想がユニークだと思いました。
人口減少は、当然と受け止めて、発想を変えて、対応して行くとの事でした。
市長は、自身で情報発信しているとの事、市長の発想と情報を良く利用していると思います。情報の時代です。情報を駆使する事で市を活性化して行くのだと思います。凄い発想と考え方だと思います。鳥羽も見習いたいです。そして、町のたたずまい雰囲気が良かったです。

報告者　世古安秀

高山市視察　所感

◎海外戦略部 丸山氏の概要説明

・平成 17 年に合併し日本一広い「市」になった。東京からは新幹線も使って 4 時間半、大阪からも 3 時間半かかる。遠いところです。

・人口は現在 88,566 人で平成 21 年より 13 年間で 8,000 人の減少になっている。

・高山市の観光客数の実態

観光客入数込 460.3 万人(平成 29 年)	鳥羽市 428.4 万人(平成 29 年)
※内外国人観光客宿泊者数 51.3 万人	鳥羽市　5.12 万人
観光消費額 940 億円	推定消費額は 725 億円
経済波及効果 1,994 億円	

◎国際観光に向けた国の動き

平成 28 年には訪日外国人旅行者数が 2,000 万人を突破し平成 32 年に 4,000 万人とする目標が決定されている。

・観光の名目 GDP は、約 24 兆円(シェア約 5%)これは建設業の規模に相当する。

・旅行消費額に占めるインバウンドの割合は約 10%で、フランスの約 34%、韓国の約 47%に比べてまだまだインバウンドの伸びしろはあると考えている。

◎高山市の様々な取り組みを聞いて鳥羽市で今後の取り組みは次のように考えていかなければならない。

①受け入れ体制の整備

・無料公衆無線 LAN Wi-Fi の整備を充実させる。

・誘導案内看板(多言語併記)の整備をする。

・外国人観光客に対する不安や戸惑いを取り除くため、「外国人観光客受入マニュアル」を作成し市内の宿泊、飲食関係事業者に研修を実施することが先決である。

・市の観光案内所に英語だけでなく中国語など複数の言語を話せる人を雇うことが必要。

・外国人が離島や石神さん、焼きガキ屋へ行くのにどうやって行けば良いか分からない。かもめバスや定期船の時刻表、案内のパンフレットを外国人用の情報源として多言語での作成が必要。

・多言語の外国語パンフレットや散策マップ等の作成

・市内を多言語で通訳できる有料案内士を養成する。

②海外への PR 活動と誘客

・市の観光案内や観光協会のホームページを多言語化する。

・鳥羽市のインバウンドのターゲットはアジア地域の台湾、香港、中国、タイに絞って進めた方がいい。

・鳥羽市も観光庁や JNTO、海外等に駐在員として様々な情報収集や人的交流を図ること

を目的に職員派遣(東京派遣復活)することが重要であると痛感した。高山は7名派遣中。
・昇龍道つながりで高山の山、鳥羽の海との観光交流をもっと進めるべきではないか。
・交通網の整備も課題として存在している。例えば名古屋から鳥羽へ来るために、JRのフリーパスを近鉄も使えるようにする取り組みも必要である。
◎最後に丸山氏が語っていたことが、印象的でした。
高山市海外戦略課職員が共有していること
・先人たちの取り組みがあり今がある。未来のためにできることを全力で。
・民間事業者との連携が必須。最前線に立って一緒に動く(汗をかく)行政は黒子と思っている。
・ニーズやトレンドを把握し時代の変化に即応。後世に伝えるべきものは守る。
・広域的な取り組みが必要。他の自治体とは、競争かつ「共創」の姿勢で。
・困っている観光客がいたら、私が理想とするまち
「May I help you?」と、誰もが言えるまち
「May I help you?」と、言わなくてもいいまち

◎ 鳥羽市はまだまだインバウンドの取り組みは弱かったが、今後の伸びしろが充分あると考える。市民や民間事業者、商工会議所、観光協会が行政と共に様々な事業を展開し、経済の活性化を実現できるように共に活動をしていきたい。

飛騨市視察報告　所感
都竹 淳也（つづく じゅんや）市長は「元気」「あんき」「誇り」この 3 つを重点項目にして政策を進めています。市長のユニークな話を聞いて、従来の発想の転換をしなければならないと痛感しました。
①「人口は減るもんです歯止めはかけられない。」
飛騨市は人口減少先進地である。これからの時代のモデルを作れる最先端の町である。
②「まず現場で何が起こっているのかを知る。」
PD CA サイクルではなく政策立案は常々次のことを考えている。
❶仮説を立てる
❷実行する
❸検証する
❹改善し仕組み化をする
行政の政策は毎日日々変化している。総合計画を実行すると言う公約は 4 年間何もやらないと言うことと同じ。 そうしないとみんなの意識が変わらない。
③「現場からモデルを作る」
昨年の 4 月に移動販売の車に半日乗って体験をした。まず 30m おきに車が止まる。なぜかそれは高齢者が 50m100m も歩いて来られないから。それに対してガソリン代とタイヤの

消耗の補助金を出すようにした。そして関連して高齢者は足が悪いと言うことで公共施設を洋式トイレに変えた。

また高齢者は重いものが買えないので、地元のホームセンターと宅配便業者とコラボして宅配便代 1,000 円に対して市が半額の 500 円を補助する政策などの買い物弱者を支援。

それにともない配食サービス配食支援サービスや語らいの場「よ～らんカフェ」へと拡がっています。

その根本には「現場からモデルを作る」という考え方がある。

④「地域を元気にするには人の力がいる。関係人口(観光客以上移住者未満)を増やす。」

・飛騨市ファンクラブの取り組み

そのために楽天 Edy を活用した「飛騨市ファンクラブ」を設置。現在会員は 2,300 人。

・ 会員には会員証と本人氏名入りの名刺 1 人 100 枚をプレゼント。

・名刺は飛騨市の PR のために知り合い等に配布してもらう。

・会員は会員証、会員以外は名刺を持参して飛騨市へ来ると市内協力店舗でちょっとしたサービスが受けられる。

・楽天との連携は、楽天 Edy を利用した場合、利用額の 0.1%を楽天 (株)から飛騨市へ寄付(企業版ふるさと納税)

・会員に対し市と楽天が連携したお得な情報を提供する。

・全国の初の取り組みで多数のメディアに取り上げられ飛騨市の認知度が向上。

⑤飛騨首長連合で「飛騨の国」構想がある。他市の資源をパンフレットに載せ、互いに資源を共有する。「飛騨市の個人市民税を上げることが大事。高山市の会社に働きに行っている人が儲かってもらわなければならない。」

⑥新作アニメ「君の名は。」の取り組みについて

「君の名は。」の 7 月 7 日の試写会を見て飛騨古川が舞台になっていることを知る。8 月 26 日の映画公開までや公開後に様々な取り組みを始めた。

映画に出てくる場面の聖地巡礼探しが始まっているがここですと一切宣伝をしないようにした。古線橋の写真が撮りやすいように踏み台を置いたり、図書館の中が聖地になっているので撮影許可証を発行した事が SNS で「神対応」と流れた。撮った写真は#をつけて必ず SNS で流してくださいと要請をした。路線廃止により外されたバス停の標識を下に戻した。また地元で映画会を開催 1 日 3 回行った。現在は伊賀市の組紐の体験を飛騨市で行って自治体交流も始めている。様々な取り組みが新聞雑誌メディアで、無料で情報発信。

⑦「市長は毎日、誰と話ってどんな話をしているのか Facebook や Twitter、LINE で毎日情報発信している。」そのことにより、市が何をやっているのかがよくわかると市民が評価。直に連絡が来る場合もあり、面白い取り組みがすごくある。新たなアイデアが湧いてくる。

⑧「池田町の学校を飛騨市の飛び地だと思えば良い。」

介護人材の育成のため市外の池田町にある「サンビレッジ国際医療福祉専門学校」に行っ

ている学生に奨学金を出しています。帰ってきたら返さなくて良い。締結式の時に「この専門学校は飛騨市立の学校です」と挨拶。

⑨「議会の決算報告書を大改訂」しました。

各事業でうまくいかなかった課題と理由を書き次にどう対応するか。失敗してどうリカバリーして改善するかが大事である。全部成功する事はありえない。うまくいったかいかなかったかはその事業をやった職員が１番わかっている。その場その場で日々のやった直後に反省して次の対策を考える。

都竹市長の話を聞いて「発想の転換をすることによりピンチをチャンスに変えることができる」このことを学びました。鳥羽市にとっても様々な取り組みに参考になることが多くあると思います。出来る事を考えひとつずつ取り入れるように執行部と情報共有していきたいと思います。